

dienstverleningsmonitor 2007

afd. onderzoek en statistiek
september 2007

Inhoudsopgave

1	in het kort	3
1.1	vooraf	3
1.2	een monitor	3
1.3	diensten en waardering: divers beeld	4
1.4	vergelijken	5
1.5	is een klant tevreden?	6
1.6	imago-vragen	7
1.7	wacht-/doorlooptijden	7
1.8	informereren en communicatie	8
1.9	digitaal	8
1.10	schriftelijke en telefonische contacten	8
2	conclusie	9
2.1	ten geleide	9
2.2	dienstverlening beter	9
	op peil houden	9
	verbeteren	9
3	monitoren	11
3.1	ten geleide	11
3.2	dienstverlening	11
	nadruk op individuele dienstverlening	11
	bejegening, niet 't resultaat	12
3.3	onderzoek tot nu toe	12
	eerste keer	12
3.4	de monitor	15
	ten geleide	15
	hoe werkt de monitor?	15
3.5	leeswijzer	17
4	imago	19

5	onderzoek	21
5.1	ten geleide	21
5.2	burgerzaken	21
5.3	de servicebalie	23
5.4	dienstverlening brandweer	24
5.5	wvg – vervoerskosten	26
5.6	vergunningen	26
5.7	bezwaren: gemeentelijke belastingen	30
5.8	digitale dienstverlening	32
6	benchmarks	33
6.1	ten geleide	33
6.2	benchmark publiekszaken	33
6.3	benchmark telefonische dienstverlening	34
6.4	benchmark digitaal	36
7	registraties	39
7.1	ten geleide	39
7.2	schriftelijke en telefonische contacten	39
7.3	klachten / bezwaren	39

1 in het kort

1.1 vooraf

Voor u ligt de eerste Nijmeegse Dienstverleningsmonitor; een nieuw onderzoeksinstrument, dat het huidige college in zijn coalitieakkoord heeft aangekondigd en waarvoor het college de opzet in februari van dit jaar heeft vastgesteld.

“Dienstverlening” heeft in deze monitor alles te maken met hoe de gemeente via balies, telefoon en internet haar klanten bejegent ¹. Al jarenlang verzamelen we in Nijmegen informatie over deze dienstverlening. Door eigen klantenonderzoek, door registratie van gegevens of kengetallen, door vergelijkingen met andere steden, enz.

Al deze gegevens dragen, ieder voor zich, bij aan een beeld van hoe tevreden mensen zijn over de manier waarop de gemeente Nijmegen een deel van hun vragen en verzoeken afhandelt, hoe zij de gemeentelijke dienstverlening beoordelen en wat voor beeld zij hebben van de gemeente als dienstverleenster.

De dienstverleningsmonitor is een goed middel om deze dataverzamelingen te stroomlijnen, te bundelen en om onderlinge vergelijkingen inzichtelijk te maken.

Uiteraard met als doel om – breder dan voorheen – een *beeld* neer te zetten van de stand van zaken: hoe kijkt de klant aan tegen een groot deel van onze dienstverlening, wat gaat wel goed en wat niet.

Maar dat is niet het enige. De dienstverleningsmonitor kan, op basis van de verzamelde informatie, tevens als input dienen om *richting* te kunnen geven aan kwaliteitsslagen en prioriteiten op het gebied van dienstverlening..

Omdat het de bedoeling is om deze monitor regelmatig uit te voeren, biedt dit instrument daarnaast de mogelijkheid om de ontwikkeling van de dienstverlening te volgen om te kunnen ontdekken of doorgevoerde verbeteringen tot *resultaat* hebben geleid.

Het onderzoek ten behoeve van deze monitor is, in opdracht van de portefeuillehouder Dienstverlening, uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek – daarbij ter zijde gestaan door de afdeling Projectmanagement van DIW.

1.2 een monitor

Voor een deel is de dienstverleningsmonitor dus een momentopname van de stand van zaken rond de gemeentelijke dienstverlening. Die momentopname wordt gevormd door een aantal bronnen: onderzoek, benchmarks en registraties.

Met *onderzoek* wordt bedoeld op onze eigen onderzoeken die iets vertellen over de tevredenheid van de burger die gebruik maakt van de gemeentelijke dienstverlening. Ieder jaar worden in het kader van ons onderzoeksprogramma klanten over dienstverlening ondervraagd: over beeldvorming en tevredenheid.

¹ De “klant” is in deze monitor de burger, die met zijn of haar verzoek in contact komt met de gemeente.

Soms “grote”, soms “kleine” loketten; het ene onderzoek doen we jaarlijks, het andere met een interval van twee of meer jaren ².

Maar hoe dan ook: steeds vaker komen in die onderzoeken, ondanks de onderlinge verschillen in onderwerpen en in aanpak, voor zover mogelijk dezelfde vragen over tevredenheid en bejegening terug; dat maakt tot op zekere hoogte onderling vergelijken mogelijk.

Ook de *benchmarks* uit deze dienstverleningsmonitor zijn te rekenen tot onderzoek, maar het verschil is hier dat iemand anders dan wijzelf het benchmark uitvoert. Bovendien gaat het bij dit onderzoek vooral om het bepalen van de eigen positie van een organisatie ten opzichte van andere, om op die manier tot verbeteringen te komen op een onderdeel van de dienstverlening.

Registraties ten slotte zijn bestanden, die de gemeente aanlegt en waarin “kale” gegevens worden verzameld van bijvoorbeeld klachten, bezwaren of telefoonbeantwoording.

Al deze bronnen dragen ieder op hun manier materiaal aan om een breder gedefinieerde dienstverlening tegen het licht te kunnen houden. Niet om met de vinger naar balies te wijzen die het goed dan wel slecht “doen”, maar veeleer om meer inzicht te genereren in de achtergronden van waarom cijfers soms hoog, dan weer laag zijn – om vervolgens te leren hoe de dienstverlening aan de Nijmeegse burger beter kan. Vervolgmetingen zullen moeten duidelijk maken of dat lukt.

1.3 diensten en waardering: divers beeld

Voordat we gaan vergelijken, kunnen we ons afvragen of het correct en realistisch om onderlinge vergelijkingen te maken.

Immers, de *variatie* in gemeentelijke diensten en producten is enorm. Soms is het een kwestie van even een folder ophalen, soms is er een lange procedure voor nodig om aan een verzoek te voldoen. Soms is de vraag eenvoudig, soms erg complex.

De ene keer doet iemand een beroep op dienstverlening omdat hij of zij dat zelf wil, de andere keer ligt er een wettelijke verplichting aan ten grondslag of een beslissing van de gemeente. Soms is de dienst gratis, soms moet ervoor worden betaald.

Bij de *waardering* van de dienstverlening spelen zaken als bejegening, wacht- / doorlooptijden en kosten doorgaans een grote rol.

De bejegening is mensenwerk en daar kan de gemeente als dienstverleenster invloed op uitoefenen. Bij doorlooptijden is dat niet altijd het geval. Daar spelen soms wettelijke verplichtingen en termijnen een beperkende rol, waar een klant niet om vraagt en waar die klant niet altijd zicht op heeft c.q. duidelijk inzicht in wordt geboden.

Ook vanwege de hoogte van leges wordt de gemeentelijke dienstverlening soms minder gunstig gewaardeerd, terwijl de hoogte en de grenzen ervan wettelijk worden vastgesteld en zich grotendeels buiten de gemeentelijke invloedssfeer bevinden.

² Zo is er in 2006 geen onderzoek gedaan voor “grote” dienstverleners als de balies van de Mariënbeurs of de Bel- en Herstellij, maar wel voor Burgerzaken en het Klantencontactcentrum.

1.4 vergelijken

Als we dan toch vergelijkingen willen gaan maken, dienen we dit soort nuancerings in ons achterhoofd te houden. Je kunt een "ja-nee"-sticker nou eenmaal niet een-op-een vergelijken met een bouwvergunning.

Het beeld dat zich uit de drie "bouwstenen" vormt, is erg divers. Scores voor "(zeer) tevreden" lopen uiteen van 100 % (correctheid) tot 48 % (begripvol). En ook binnen de rapportcijfers is de spreiding navenant groot: het hoogste ligt op 8,2, het laagste op 5,4³.

rapportcijfers dienstverlening

Het verschil tussen het hoogst en het laagst gemeten cijfer is bijna drie punten.

Bij de hoogste cijfers zien we enkele vormen van dienstverlening waarbij de burger in principe zelf de actie moet ondernemen om te krijgen wat hij of zij wil: opbellen, een brief schrijven, een e-mail verzenden of de balie bezoeken, fysiek dan wel digitaal.

De aanleiding voor het contact varieert hier van vrije wil tot het voldoen aan een wettelijk voorschrift.

Kenmerken zijn overwegend relatief korte doorlooptijden en voor een groot deel eenvoudige procedures.

Daarachter volgt een cluster dienstverlening waarop een burger als het ware op afroep een beroep doet. Vrije wil speelt hier minder een rol; een nood- of veiligheidssituatie des te meer.

Doorlooptijden en procedures zijn hier meestal niet van belang; voor het blussen van een brand staat geen uiterste datum.

Dan zijn er nog de dienstverleningsvormen die van de burger doorgaans meer moeite vragen dan enkel een telefoontje of een bezoek aan een balie.

Het gaat om bezwaar maken tegen een beslissing van de overheid of om goedkeuring van de overheid van voorgenomen plannen c.q. het voldoen aan wettelijke voorschriften.

Kenmerken zijn relatief lange doorlooptijden, procedures en – in sommige gevallen – complexiteit. De waarderingscijfers zijn hier duidelijk lager.

³

Gemiddeld ligt het cijfer op een krappe 7,5. Het gaat om een puur rekenkundig en ongewogen gemiddelde van de algemene scores.

Daarbij is geen rekening gehouden met de aard van de dienstverlening, de wijze waarop de afzonderlijke cijfers zijn verzameld of het tijdstip van onderzoek.

Zit er ontwikkeling in die bejegening?

Als we naar de scores voor de bejegening aan de balies kijken, dan zien we in deze dienstverleningsmonitor dat bij een deel van de afzonderlijke balies de "(zeer) tevreden"-scores voor de *inhoudelijke* bejegening – hoog of laag – meestal in de buurt liggen van die van de *sociale* bejegening. De verschillen zijn kleiner dan 10 %.

Voor zover we dat in de loop van de tijd aan de hand van eerder onderzoek kunnen vergelijken, wijkt dat beeld af van vorige jaren. Toen waren bij deze balies klanten doorgaans duidelijk minder tevreden over zaken als "deskundigheid", "meedenken" of "begripvolheid" dan over "vriendelijkheid" of "correctheid".

Dat de verschillen tussen deze beide groepen scores nu kleiner zijn, kan erop wijzen dat bij deze balies Nijmeegse dienstverleners "inhoud" meer inhoud hebben gegeven. Voor een deel lijkt de ontwikkeling binnen de beeldvorming dit te ondersteunen.

Twee opmerkingen. Ten eerste: omdat vergelijken in de tijd niet bij alle balies mogelijk is, is niet vast te stellen of deze trend voor alle balies geldt.

En twee: het kleiner worden van de verschillen houdt niet automatisch in dat de dienstverlening daarmee meteen gunstig scoort. Lage percentages tevredenheid blijven lage percentages.

verwachting

De meeste klanten hebben een bepaald *idee* van hoe het zal gaan als ze een beroep doen op gemeentelijke dienstverlening. Voor de een is dat idee gebaseerd op beeldvorming, bij 'n ander spelen eerdere ervaringen een rol.

Deze klanten worden al dan niet conform hun verwachting geholpen. Bij het balieonderzoek Burgerzaken zijn bijvoorbeeld 2 op de 3 naar verwachting geholpen.

Daarmee is niet gezegd dat deze twee *tevreden* over de bejegening zijn; verwachtingen vooraf kunnen immers variëren van positief tot negatief.

1.6 imago-vragen

Er zit door de jaren heen een opgaande lijn in het redelijk positieve beeld dat klanten hebben van de *locatie*, waar dienstverlening plaatsvindt, zo zien we in het jaarlijkse dienstverleningsonderzoek.

Bereikbaarheid en openingstijden scoren daarbij positiever dan toegankelijkheid.

Het beeld van hoe het gaat als men eenmaal *binnen* is, heeft drie kanten:

- een *gemiddeld* maar zich *positief* ontwikkelend beeld over afspraken nakomen, snelheid van werken en meewerken;
- een *positief, stabiel* beeld van de bereikbaarheid van gemeente
- en ten slotte een *minder gunstig* en *stabiel* beeld van hoe de gemeente met klachten en brieven omgaat.

1.7 wacht-/doorlooptijden

Ook in de wachttijd en / of doorlooptijden zitten uitersten. Bij de ene balie is de wachttijd hooguit 5 minuten; bij de ander meer dan een uur. De doorlooptijd van de afhandeling van een vraag kan kort zijn bij bijvoorbeeld het vragen om een folder, maar ook lang, zoals bij het aanvragen van een complexe vergunning.

Soms zijn doorlooptijden gebonden aan wettelijke termijnen, soms niet of mag de dienstverlener onder bepaalde omstandigheden die termijn overschrijden. De waardering van die wachttijd varieert eveneens en blijft afhankelijk van de mening van de klant. Soms vinden mensen een paar minuten wachten al onacceptabel; anderen hebben alle begrip voor een langere wachttijd.

1.8 informeren en communicatie

Voor zover dat gevraagd is, blijkt bij vrijwel alle onderzoeken de wijze, waarop de gemeente als dienstverlener informeert en communiceert, voor verbetering vatbaar. Soms komt ze te laat, soms is de informatie onvolledig of onduidelijk – of soms is ze er gewoon niet. Terwijl de klant dat op dat moment of achteraf bekeken wel nodig en prettig had gevonden.

Uiteindelijk is dit minder dan bijv. doorlooptijd en complexiteit van invloed op het eindoordeel van de klant, maar het is in de ogen van die klant niet "dienst"-vriendelijk.

1.9 digitaal

Digitale dienstverlening via de website speelt een steeds prominentere rol. De gemeente Nijmegen lijkt daarin op de goede weg te zijn. Dat blijkt niet alleen uit objectieve benchmarkgegevens, maar ook uit de beoordelingen van de gebruikers.

Mensen weten beter dan voorheen hun weg te vinden naar en binnen de digitale balie van de gemeente. En voor zover dat is gevraagd scoort de helderheid van de digitaal opgepikte informatie in hun ogen beter en duidelijker dan die van bijvoorbeeld papieren media.

1.10 schriftelijke en telefonische contacten

Beantwoorden van brieven ligt nog niet op de norm van 98 % zoals die gemeentebreed is vastgesteld. Dit beeld wordt bevestigd door de gegevens uit het imago-onderzoek. Daarin laat de gemeente een *minder gunstig* en *stabiel* beeld zien van hoe zij volgens de klanten met brieven omgaat. Incidenteel worden bij de klantenonderzoeken opmerkingen gemaakt over onzorgvuldige briefafhandeling door de gemeente.

De *telefonische bereikbaarheid* scoort beter en meer in overeenstemming met wat er in de Servicenormen is vastgelegd. Volgens deze handleiding moet 85 % van de externe klanten direct contact krijgen met de gemeente. Op één na alle directies zitten daarboven; het percentage varieert van 81 tot 88.

Overigens zegt dit cijfer alleen dat de beller iemand (of iets) aan de lijn heeft gehad. Niet over of de beller de juiste man of vrouw heeft kunnen spreken of over de kwaliteit van de verstrekte informatie.

2 conclusie

2.1 ten geleide

Voor deze dienstverleningsmonitor is geput uit voorhanden zijnde onderzoeken en benchmarks. Heeft dat gevolgen voor de reikwijdte van deze dienstverleningsmonitor? Met andere woorden: hoe <breed> kun je deze monitor zien?

We mogen aannemen dat, als we andere, klantrijke balies bij deze dienstverleningsmonitor zouden betrekken, deze het bestaande beeld uiteraard zullen aanvullen en nuanceren. En het zou goed kunnen dat het gemiddelde totaalwaarderingscijfer er iets anders zal gaan uitzien.

Maar een dergelijk cijfer is ook niet het doel van deze dienstverleningsmonitor.

Taak van de dienstverleningsmonitor is – naast het schetsen van een beeld van de dienstverlening op dit moment – vooral om te bekijken of en in hoeverre het ene loket iets kan doen met de ervaringen bij een ander loket, elders in de gemeente. Niet zozeer om er een hoger cijfer uit te laten rollen, maar vooral om binnen de organisatie op een brede schaal te werken aan de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

2.2 dienstverlening beter

Hoe zou je de dienstverlening kunnen verbeteren, op basis van wat in deze dienstverleningsmonitor is besproken? Grofweg gaat het om twee wegen: het vasthouden van wat goed gaat en het bereid zijn om aan te pakken wat er mis gaat.

op peil houden

Aan de ene kant is het dus zaak om de dienstverlening op peil te houden – ook al lijkt dat op zich geen verbetering.

Uit de dienstverleningsmonitor blijkt dat op tal van aspecten de klant best tevreden is. Openingstijden liggen goed, de sociale bejegening is bij een groot deel van de balies ruim voldoende en de kwaliteit van digitale dienstverlening verbetert haar toch al goede niveau.

Om deze aspecten op hetzelfde peil te houden, is minder makkelijk dan mensen denken. Tevredenheidscijfers van 95 % over bijvoorbeeld vriendelijkheid krijg je niet alleen maar omdat de klant in een gulle bui is. En als dat vorige jaren ook al het geval is geweest, dan betekent dat dat er binnen de organisatie hard aan is gewerkt om in ieder geval het niveau te handhaven. Streven naar 100 % is niet verboden, maar de ervaring leert dat je relatief veel meer moet investeren om van 90 naar 95 % te klimmen dan van 60 naar 80 %.

verbeteren

Waar zijn verbeterlagen mogelijk? Waarover zijn klanten ontevreden? Bij iedere balie valt er in de ogen van de klanten wel iets op of aan te merken, iets wat wel of niet van invloed is op hun tevredenheid.

Ook in deze dienstverleningsmonitor zijn daar de nodige voorbeelden van te vinden: lange wachttijd en, dito doorlooptijd, het soms niet goed functioneren van het oproepsysteem, onvoldoende parkeergelegenheid, geen communicatie, ontoereikende briefaf-

handeling, trage procedures, gebrek aan inlevingsvermogen, privacy, te weinig meedenken.

Je kunt al deze punten verzamelen en daar evenzovele acties op loslaten.

Maar misschien is het beter om enkele speerpunten uit te kiezen, die bij meer dan één balie voorkomen en die de klant blijkbaar vervelend vindt.

Zoals de manier waarop de gemeente haar klanten *informeert*.

De klant waardeert het als dat tijdig en goed gebeurt. In begrijpelijke taal, adequaat en – waar dat mogelijk is – zonder standaardformuleringen.

Dat informeren is natuurlijk van belang als een procedure eenmaal loopt. Over de stand van zaken, over vertragingen in de gang van zaken of over onverwachte of veranderende omstandigheden. Maar ook *vooraf* is de klant gebaat met adequate informatie over wat hem of haar te wachten staat of (bij complexere vragen) over de haalbaarheid van wat hij of zij wil.

Dan de *deskundigheid*. Zij scoort lager dan “vriendelijkheid”. Soms fors, soms minder fors. Blijkbaar is hier nog een en ander te winnen. Vooral bij vormen van dienstverlening waar de klant met steeds complexere vragen een beroep op doet, is meegaan in de ontwikkeling van de vraag wezenlijk. Investering in het kunnen bieden van adequate en specifiekere deskundigheid is zeker niet overbodig. Ze lijkt immers te renderen als je bij sommige balies, waar dat is gedaan, naar de ontwikkeling in de waardering kijkt.

Een derde punt dat klanten irriteert, zijn lange *wacht-* en doorlooptijden.

Voor het loket, aan het loket en daarna, in afwachting van bijvoorbeeld een beschikking.

Soms kunnen procedures nou eenmaal niet korter, omdat er een afhankelijkheid is van anderen. Als dat zo is, is het dan wel zaak om de klant goed over de procedure te informeren en duidelijk te maken dat een eventuele bottleneck niet alleen bij de gemeente ligt.

Waar procedures wél korter kunnen, moet ernaar gestreefd worden deze in de ogen van de klant vaak “loze” tijd tot een minimum te beperken. Strakkere werkprocessen, niet op voorhand alvast van een verlenging van gestelde termijnen uitgaan, niet eenzijdig verlengingen inbouwen en toegestane doorlooptijden niet maximaal benutten maken deel uit van een aanpak die de dienstverlening verbetert en irritaties bij de klant wegneemt.

3 monitoren

3.1 ten geleide

Voor u ligt de eerste Nijmeegse Dienstverleningsmonitor (DVM). Een bundeling van informatie, die een beeld van de gemeentelijke dienstverlening schetst. Het is een nieuw instrument, dat in het coalitieakkoord van het huidige college voor de eerste maal wordt aangekondigd:

“Verder introduceren we een dienstverleningsmonitor, waarin we met de Nijmeegse burgers periodiek de kwaliteit van Nijmeegse dienstverlening bespreken en de ontwikkeling bewaken.”⁴

Doelstelling is uiteindelijk om met behulp van deze monitor tot een verbetering te komen van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in al haar aspecten, tot een betere aansluiting van de dienstverlening op de wensen en behoeften van de klant. Het onderzoek ten behoeve van deze monitor is, in opdracht van de portefeuillehouder Dienstverlening, uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek, daarbij ter zijde gestaan door de afdeling Projectmanagement van DIW.

3.2 dienstverlening

Gemeentelijke dienstverlening dus. Maar waar hebben we het dan over? Wat is dienstverlening? In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de dienstverlening en op aspecten die we willen peilen.

nadruk op individuele dienstverlening

De monitor richt zich op dienstverlening die te maken heeft met antwoorden, handelingen en reacties van de gemeente naar aanleiding van individuele vragen, verzoeken, bezwaren, e.d., afkomstig van burgers.

Deze acties komen bij de overheid op verschillende manieren binnen. Veelal “fysiek”, zoals bij loketten, per post of per telefoon. Maar steeds vaker hoort daar ook digitaal bij: via e-mail of via de digitale balie van de Nijmeegse website.

Naast deze individuele en wat directere vorm van dienstverlening doet de gemeentelijke overheid ook aan collectieve dienstverlening: inspanningen ten behoeve van burgers *zonder* dat daar rechtstreeks een vraag of verzoek aan ten grondslag ligt. Voorbeelden daarvan zijn het scheppen van voorwaarden of het onderhoud van allerlei voorzieningen in de openbare ruimte. Deze vorm van dienstverlening komt in de dienstverleningsmonitor *niet* aan de orde⁵.

⁴ Coalitieakkoord Nijmegen 2006 – 2010, blz. 31

⁵ “Tevredenheid” over dit soort voorzieningen wordt in Nijmegen gepeild via diverse regelmatig terugkerende onderzoeken: de Jeugdmonitor, de Stadspeiling, de Milieumonitor, de monitor Stadcentrum, e.d.

bejegening, niet 't resultaat

Individuele dienstverlening dus. Hoofdthema daarbinnen is voor de DVM vooral de *vorm* waarin de dienstverlening plaatsvindt. Vriendelijkheid, wachttijden, deskundigheid, informeren, meedenken zijn thema's die daarin belangrijk zijn – en uiteraard de beoordeling ervan door de klant.

De DVM doet *geen* uitspraken over de juistheid van inhoudelijke afwegingen die al dan niet hebben geleid tot het verlenen van een vergunning of tot het toewijzen van een bezwaar. Ook het uiteindelijke *resultaat* van bijvoorbeeld het loketbezoek of het telefoontje valt buiten de reikwijdte van deze DVM. Ook al kan zo'n resultaat gevolgen hebben voor waardering die de klant uitsprekt voor de bejegening.

3.3 onderzoek tot nu toe

Nieuw zijn het meten en beschrijven van de waardering niet; al jarenlang verzamelen we in Nijmegen gegevens over dienstverlening: door er in onderzoeken rechtstreeks vragen aan de klant over te stellen, door steeds beter gegevens over bijvoorbeeld klachten of wachttijden vast te leggen, door te vergelijken met andere steden, enz.

Al deze gegevens bij elkaar leveren in zeker opzicht een beeld op van hoe tevreden mensen zijn over de manier waarop de gemeente Nijmegen hun vragen en verzoeken afhandelt, hoe zij de gemeentelijke dienstverlening beoordelen en wat voor beeld zij hebben van de gemeente als dienstverleenster.

Een monitor, zoals in het collegevoorstel is aangekondigd, is een goed middel om deze dataverzamelingen te stroomlijnen, te bundelen en om onderlinge vergelijkingen zichtbaar te maken. Hij wordt breed, periodiek en systematisch uitgevoerd en geeft een goed beeld van de dienstverlening. Bovendien biedt hij meer dan voorheen mogelijkheden om gemeentebrede conclusies te trekken en om waar dat nodig is, bij te sturen. Voor de goede orde: bedoeling van deze monitor is niet om "goede" en "slechte" balies aan te wijzen, maar veeleer om te zoeken naar achtergronden waarom getallen hoog of laag zijn. Die achtergronden leren ons waar we op moeten letten teneinde in de dienstverlening aan de Nijmeegse burger meer kwaliteit te kunnen bieden.

eerste keer

Dit jaar, 2007, verschijnt de DVM voor de eerste maal. De eerste in een reeks, waarin de DVM met geregelde tussenpozen zal worden opgesteld. Deze eerste DVM heeft wellicht niet de vorm waarnaar we uiteindelijk streven en ook niet alle informatie kunnen weergeven die belangrijk is of kan zijn voor een DVM. Hoe de DVM er uiteindelijk zal uitzien en met welke regelmaat hij zal worden uitgevoerd, kan een punt van aandacht zijn in de discussie naar aanleiding van deze eerste versie.

Welke bronnen gebruiken we nu voor deze DVM?

Globaal gesproken zijn dat er drie: eigen onderzoek, benchmarks en registraties. Eigen onderzoek en registraties schetsen een beeld van de eigen dienstverlening.

Met behulp van benchmarks kunnen we onze positie vergelijken met die van andere steden.

bron: eigen onderzoek

Kijken we naar ons eigen gemeentelijke onderzoek, dan zien we dat dienstverleningsonderzoeken een vaste plek hebben in het gemeentelijke onderzoeksprogramma. Soms gaat het om regelmatig terugkerende onderzoeken, zoals de jaarlijkse Burgerzakenmonitor. Maar daarnaast klinkt vanuit de directies in dat kader steeds vaker de roep om "klantenonderzoek". Soms op directieniveau, soms op bureauniveau; soms grootschalig, soms kleinschalig.

In ons eigen onderzoek is in ieder geval plek voor twee onderwerpen.

Ten eerste voor vragen over *ervaringsgegevens*.

Hoe beleeft de klant zijn of haar contact? Tevreden? Wat vindt de klant van dienstverleningsaspecten als wachttijden, doorlooptijd, bereikbaarheid, bejegening, geïnformeerd worden, de procedure, het resultaat? Uitgangspunt bij het verzamelen van deze gegevens is dat de desbetreffende vragen in deze onderzoeken zo veel mogelijk gestandaardiseerd worden. Dat maakt vergelijkingsmogelijkheden mogelijk. Niet alleen horizontaal (hoe doet het ene loket het ten opzichte van het andere), maar na verloop van tijd ook vertikaal (zijn er veranderingen in de tijd).

Daarnaast blijft er uiteraard de ruimte voor specifieke wensen van de opdrachtgever, wensen die te maken kunnen hebben met bijvoorbeeld het type dienstverlening, de vorm-waarin, de klant, de huisvesting, techniek, etc.

Tweede vast onderdeel is de beschrijving van het *imago* van de dienstverlenende gemeente. Wat voor een beeld heeft de Nijmeegse burger nu van "de" gemeente? Hoe kijkt hij of zij aan tegen de bereikbaarheid / toegankelijkheid kantoren in algemene zin, de medewerking van de ambtenaren, de werkwijze van de gemeente, de wijze waarop zij informeert?

De gegevens, die we daarvoor nodig hebben, worden jaarlijks via dergelijk eigen onderzoek verzameld. En ook hier biedt dat de mogelijkheid om te bezien of mensen hun beeld van de gemeente als dienstverleenster door de jaren heen aanpassen.

bron: benchmarks

Tweede groep opladers voor de DVM zijn de *benchmarks*⁶. Ook hun informatie kan een wezenlijke bijdrage leveren aan de monitor. Globaal genomen zijn deze benchmarks te verdelen in tweeën.

Aan de ene kant zijn er de "*actieve*", waarvoor de gemeente, om mee te kunnen draaien, zelf de gegevens moet aanleveren.

Aan de andere kant kennen we de "*passieve*" benchmarks, die voor de samenstelling afhankelijk zijn van testen en steekproeven van de kant van de benchmark-houder.

⁶ "*Benchmark*" is een uit de technische wereld afkomstige term en betekent letterlijk "ijkpunt". Tegenwoordig wordt *benchmarking* gebruikt voor een onderzoekstechniek, waarbij gegevens over prestaties / processen van diverse gelijksoortige organisaties e.d. op systematische en identieke wijze worden verzameld en gepresenteerd. Gemeentelijke organisaties kunnen op die wijze op een vlotte wijze hun positie ten opzichte van andere steden bepalen en waar nodig werken aan een verbetering van het eigen presteren. De kracht van een benchmark ligt meer in het vergelijken en het signaleren van afwijkingen dan in het geven van verklaringen daarvoor.

actief

In veel benchmarks op het terrein van de publieke dienstverlening spelen de landelijke overheid en de VNG een initiërende en stimulerende rol.

Meest in het oog springende voorbeeld van een dergelijke "actieve" benchmark waaraan Nijmegen meedoet, is de "benchmark publiekszaken".

Het verschaft inzicht in de stand van de dienstverlening en vooral in de organisatie ervan binnen de (ca 80) deelnemende gemeenten. Dit benchmark wordt door de SGBO uitgevoerd onder de hoede van de VNG⁷.

Rode draad in dat benchmark is hoe de dienstverlening is georganiseerd. De gegevens daarvoor worden door de deelnemers zelf aangeleverd.

Daarnaast worden er ten behoeve van dit benchmark jaarlijks door een extern onderzoeksbureau twee klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. Het eerste voor de dienstverlening aan de balie en het tweede voor de telefonische dienstverlening. Beide onderzoeken maken overigens gebruik van een beperkt aantal respondenten.

Een ander benchmark, ook onder de hoede van de VNG, is "wat doet je gemeente". Dit geeft inzicht in prestaties van in principe alle Nederlandse gemeenten. Die prestaties zijn ingedeeld in 8 gemeentelijke beleidsgebieden, waaronder de "publieke dienstverlening". Ook hieraan doet Nijmegen mee. Overigens maakt dit benchmark onder andere gebruik van de gegevens van het "benchmark publiekszaken".

passief

Daarnaast zijn er de "passieve" benchmarks, variërend van kleine vergelijkingen tot serieuze doorlichtingen⁸.

Op tal van punten worden door de houders van de benchmarks delen van de gemeentelijke dienstverlening gepeild. Soms meten deze benchmarks identieke stukken dienstverlening, maar dan ieder met een eigen aanpak, met uiteraard onderling afwijkende resultaten.

Ook de landelijke overheid is regelmatig een initiator van benchmarks. Voorbeelden die voor deze DVM interessant zijn, zijn "Webdam" en "overheid.nl", die op een gestructureerde wijze gemeentelijk prestaties meten op het gebied van digitale informatievoorziening / dienstverlening.

bron: cijfers en registraties

Dan blijft er nog een derde bron van informatie over voor de DVM: cijfers en registraties. Daartoe rekenen we niet alleen overzichten van bijvoorbeeld wachttijden, doorlooptijden. Het gaat hier ook om burgers e.a. die van de kant van de gemeente op een of ander terrein een gebrekkige dienstverlening hebben meegemaakt en daarover hun beklag hebben gedaan.

Deze informatie is te vinden in de registraties van klachten en bezwaren die te maken hebben met de gemeentelijke dienstverlening.

⁷ SGBO (sociaalgeografisch en bestuurskundig onderzoek) is het inmiddels verzelfstandigde onderzoeks- en adviesbureau van de VNG, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Het bureau ondersteunt onder andere gemeenten bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van beleid.

⁸ De VNG heeft onlangs een kwaliteitskeurmerk voor nieuwe / bestaande benchmarks gepresenteerd, waarmee gemeenten die willen gaan benchmarken, worden geholpen bij hun keuze van een goede benchmark.

3.4 de monitor

ten geleide

De DVM is geen zelfstandig onderzoek waarbij de gemeentelijke dienstverlening wordt gemeten, maar een momentopname met een bundeling van de beschikbare gegevens, die al dan niet ten behoeve van de DVM op dat tijdstip zijn verzameld.

Een een-op-een vergelijking van deze gegevens onderling is niet altijd even eerlijk. Zoals gezegd: ze hebben te maken met / gaan over dienstverlening, maar ze zijn vrijwel allemaal anders – zowel naar inhoud als naar de wijze waarop de gegevens zijn verzameld. Voor registraties geldt dit minder, maar des te meer voor de onderzoeken en benchmarks.

Verschillen zitten er so wie so in het *onderwerp*.

Het ophalen van een ja-nee-sticker is van een andere orde dan een bouwvergunning; een rijbewijs aanvragen heeft voor de klant een andere lading dan het indienen van een bezwaarschrift tegen een beslissing van de gemeentelijke overheid.

De ene tevredenheid is dan de andere niet.

Ook de *methodes*, waarop deze gegevens zijn verzameld, verschillen.

Soms gaat het om *mondeling* afgenomen enquêtes, afgenomen bij de uitgang van een gebouw nadat de klant zijn of haar "boodschap" heeft gedaan.

Een ander deel van de onderzoeken verloopt *schriftelijk*; de ene keer via een eenmalig uitgezette enquête, een andere keer via doorlopende enquêtes.

Een steeds groter deel de gegevens wordt via *internet* verzameld: breed via ons eigen internetpanel, dan wel smal via op een bepaalde doelgroep gerichte onderzoeken.

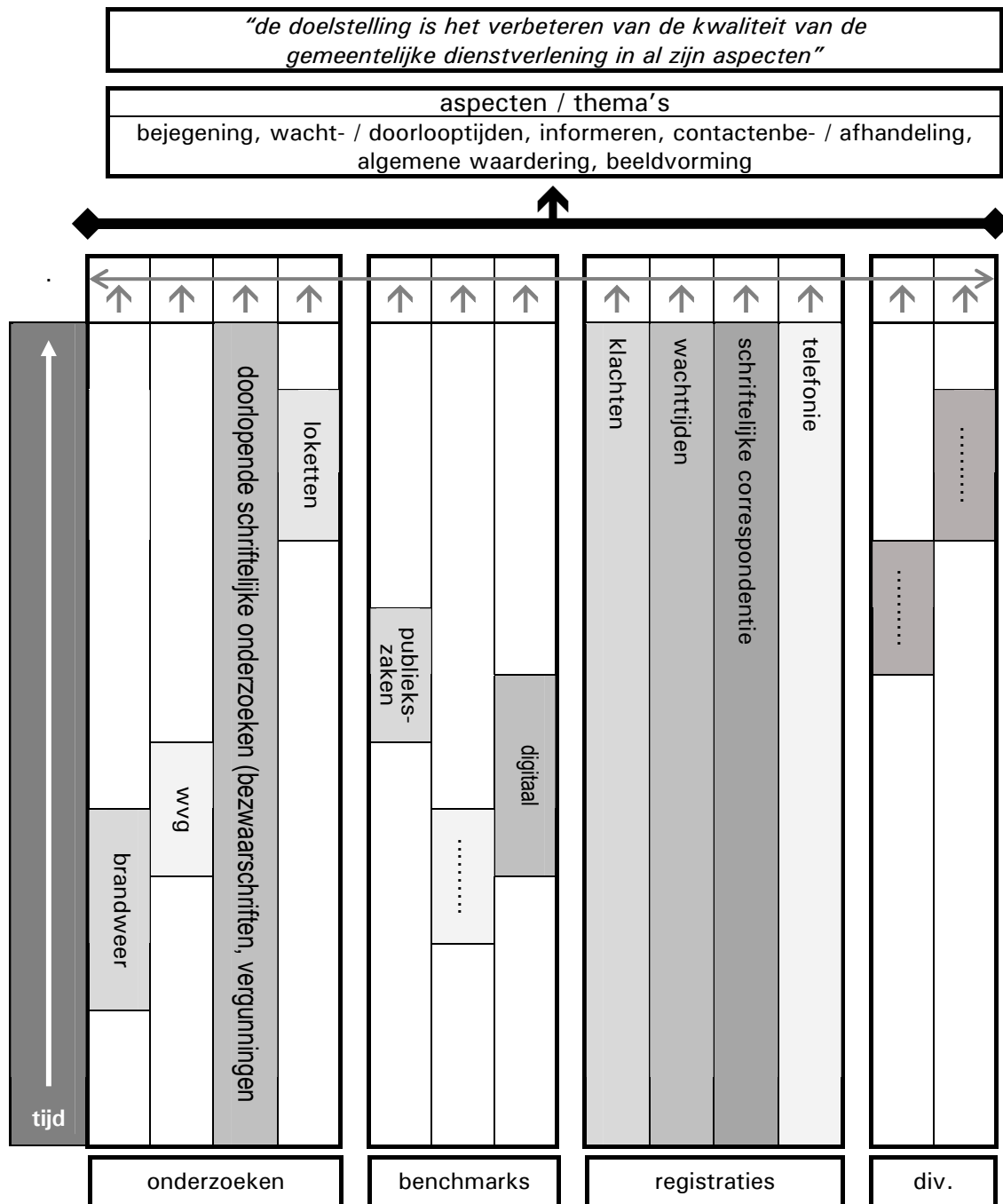
Een aantal onderzoeken richt zich op de dienstverlening-sec en graaft daarin verder; bij andere onderzoeken is dienstverlening "alleen maar" een standaard blokje vragen in een lijst van een onderzoek dat zich niet speciaal op dienstverlening richt of een aantal vragen om een rapportcijfer.

Tevredenheidoordelen moeten in feite tegen deze achtergrond met elkaar worden vergeleken.

hoe werkt de monitor?

Hoe zo'n monitor in zijn werk gaat, is wellicht aan de hand van een schematische weergave te verduidelijken.

In de figuur op deze bladzijde staat de meest linkse grijze kolom voor "tijd": de maanden tot aan het realiseren van de DVM.



In de loop van die periode worden op tal van gebieden gegevens bekend: via onderzoeken, via benchmarks, registraties of eventueel op een nu nog niet verwachte wijze ("div."). Soms worden die doorlopend verzameld; registraties van wachttijden of klachten zijn daar een voorbeeld van.

Maar een andere keer gaat dat verzamelen via een eenmalig onderzoek of via een benchmark dat op een bepaald tijdstip wordt uitgevoerd: de grijs getinte kolomdelen. Zo is het onderzoek "Burgerzaken" afgerond vlak voor het opstellen van de DVM; andere onderzoeken dateren van eerder. Maar enkele schriftelijke enquêtes hebben doorlooptijden van een jaar of meer; van deze is de kolom over de hele lengte getint.

Al deze elementen (de verticale balken) leveren bevindingen op: de onderscheiden bouwstenen.

Uiteraard leveren deze bevindingen gegevens op die belangrijk zijn binnen de kolom (de kleine verticale grijze pijlen). Maar vaak ook treffen we gelijksoortige bevindingen eveneens aan bij andere bronnen (de lange horizontale grijze pijl).

Samen (de horizontale dikke zwarte streep) zorgen zij voor informatie die iets naders kan zeggen over de aspecten en thema's die van belang zijn voor de dienstverlening en de verbetering ervan. En dat brengt ons bij de kop van de figuur: de al eerder aangehaalde collegedoelelstelling: het verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in al haar aspecten.

3.5 leeswijzer

In hoofdstuk vier wordt eerst kort de beeldvorming beschreven: de voorstelling die bij klanten leeft over "de" gemeentelijke dienstverlening.

Het vijfde hoofdstuk geeft een beschrijving van de onderzoeken, een van de bronnen voor de DVM. Ook kort en met voor de monitor relevante gegevens.

In hoofdstuk zes is plaats voor benchmarks en de hoofdstukken zeven gaat in op de registraties.

4 imago

peilingen

Hoe zien burgers de gemeente als dienstverleenster?

Sinds een aantal jaren is deze beeldvorming een onderwerp in klantenonderzoeken, via separate burgerpeilingen ⁹.

In de vragenlijst is een blok vragen opgenomen, waarin de dienstverlening in twee facetten wordt uiteengelegd, die vervolgens op haar beurt weer in totaal 10 stellingen worden verbijzonderd.

Eerste facet betreft de *locatie* waar de dienstverlening wordt aangeboden; het tweede de *inhoud* oftewel de manier waarop ze wordt uitgevoerd.

de locatie

Allereerst de locatie. Hoe kijken de klanten daartegenaan? Ze oordelen daarover niet ongunstiger dan in 2005 of 2003. Dat Elkerlyc zijn openingstijden in 2005 heeft verruimd, lijkt zijn vruchten af te werpen.

Het oordeel over de *bereikbaarheid van de kantoren* blijft, na de opening van steunpunt Meijhorst (Burgerzaken), op een sinds 2005 hoger niveau.

Opvallend is de grote sprong die *toegankelijkheid voor mensen die minder goed ter been zijn* maakt.

imagostellingen, locatie

de gemeente nijmegen....	is volgens mij over het algemeen:					
	juist			niet juist		
	'07	'05	'03	'07	'05	'03
..... heeft goed bereikbare kantoren	71%	71%	57%	9%	8%	12%
..... heeft goede openingstijden	69%	61%	54%	4%	8%	13%
..... heeft kantoren, goed toegankelijk voor mensen slecht ter been	54%	36%	34%	5%	7%	5%

de "inhoud"

Het tweede deel van de vragen betrof enkele inhoudelijke aspecten van de dienstverlening, over de manier waarop deze plaatsvindt.

Sinds 2003 is de positieve ontwikkeling voor een paar aspecten van de dienstverlening afgevlakt: voor het *gemakkelijk binnenlopen* en het *luisteren*.

Over *afspraken nakomen*, *snel werken* en *meewerken aan de plannen van burgers* zijn de mensen nu duidelijk tevredener, als is het niveau nog laag te noemen.

In de waardering voor het afhandelen van de *correspondentie* en de *klachtenbejegening* zit weinig beweging. Daarmee verdient dit blijvende aandacht.

⁹ Tot aan 2007 zijn deze peilingen als separate onderzoeken uitgevoerd, via een telefonische enquête. In 2007 is dit onderzoek in het kader van de Burgerzakenmonitor uitgevoerd – zie par. 5.2

imagostellingen, inhoud

de gemeente nijmegen....	is volgens mij over het algemeen:					
	juist			niet juist		
	'07	'05	'03	'07	'05	'03
..... is een gemeente waar men gemakkelijk binnenloopt	74%	71%	68%	5%	5%	7%
..... heeft medewerk(st)ers die goed naar je luisteren	63%	60%	54%	4%	8%	10%
..... komt haar afspraken na	53%	41%	34%	9%	12%	16%
..... werkt snel en efficiënt	47%	36%	27%	14%	23%	30%
..... werkt meestal goed mee aan plannen en wensen van haar burgers	41%	29%	31%	11%	15%	10%
..... handelt haar brieven vlot en correct af	29%	33%	29%	14%	13%	16%
.... handelt klachten zorgvuldig en discreet af	24%	23%	20%	8%	10%	11%

5 onderzoek

5.1 ten geleide

In dit hoofdstuk worden onderzoeken – of onderdelen daaruit – beschreven, die relevant zijn voor deze DVM. De “leeftijd” van deze onderzoeken is niet hoger dan één jaar. De grootste gemene deler van de onderzoeken in deze DVM is dat ze alle iets zeggen over gemeentelijke dienstverlening, op diverse terreinen ¹⁰.

De onderzoeken die we in deze paragraaf – geheel of deels – zullen tegenkomen zijn:

- de Burgerzakenmonitor uit 2007,
- het klantenonderzoek KlantenContactCentrum uit 2007,
- het Imago-onderzoek Brandweer uit 2007,
- het klantenonderzoek WVG – uitvoering vervoerskostenvoorziening uit 2006,
- het klantenonderzoek gebruiksvergunningen Brandweer uit 2006,
- het klantenonderzoek vergunningen Bouwen en Wonen uit 2007 en
- de evaluatie bejegening bezwaarschriften Gemeentelijke Belastingen uit 2006.

5.2 burgerzaken

Burgerzaken is met meer dan 150.000 klantcontacten per jaar de grootste balie. In juli 2007 zijn 446 respondenten ondervraagd bij Burgerzaken, zowel in de Stadswinkel (Elkerlyc) in het centrum van de stad als in het steunpunt Dukenburg (Meijhorst). Dit onderzoek maakt deel uit van de Burgerzakenmonitor, die vanaf 2006 ieder jaar wordt uitgevoerd in een van de drukste periodes van het jaar.

wachttijd

Voor beide locaties samen ligt voor iedereen de gemiddelde wachttijd op 10,4 minuten. In 2006 was dat 9,6 minuten. Het verschil tussen Centrum en Dukenburg is 2 minuten. Centrum-bezoekers hebben gemiddeld 11,5 minuten gewacht, Dukenburg-bezoekers 9,4 minuten. Gemiddeld vindt 85 % hun wachttijd “(zeer) acceptabel” en 8 % “(zeer) onacceptabel”.

tevredenheid

Beoordeling van 6 aspecten die te maken hebben met de bejegening aan de balie scoort gemiddeld rond de 95 % tevredenheid. In Centrum ligt de tevredenheid over “meedenken” wat lager.

¹⁰

Omdat niet alle balies jaarlijks worden doorgelicht, houdt dit automatisch in dat in deze DVM een aantal balies buiten beschouwing blijft. Soms klein, maar soms ook groot, zoals de kantoren Mariënbeurs en de Bel- en Herstellijn.

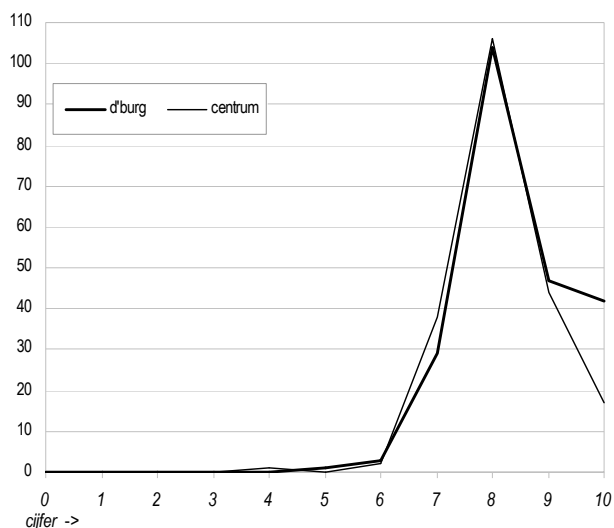
beoordeling bejegening door medewerk(st)er, in %

	zr tevr.		tevreden		neutraal		ontevr.		zr ontevr.	
	cen	duk	cen	duk	cen	duk	cen	duk	cen	duk
begripvolheid	57	69	37	27	4	4	1	0	1	0
correctheid	58	67	40	33	2	0	0	0	0	0
deskundigheid	58	66	38	32	3	2	1	1	0	0
duidelijkheid informatie	64	68	35	29	2	2	0	0	0	0
meedenken	55	71	33	26	8	4	4	0	0	0
snelheid / efficiëntie	60	68	35	30	4	1	1	0	0	0
vriendelijkheid	57	67	37	30	4	2	1	1	1	0

rapportcijfer dienstverlening burgerzaken

Het waarderingscijfer voor de kwaliteit van de dienstverlening van de dag ligt, net als verleden jaar, op 8,2. Kijken we naar de cijfers voor de twee locaties, dan zien we dat die cijfers dicht bij elkaar liggen dan verleden jaar. Centrum scoort nu een 8,1 (was 7,9), Dukenburg een 8,3 (was 8,5).

spreiding rapportcijfer, in aantallen



Het laagste waarderingscijfer in Dukenburg is een 5, in Centrum een 4. Voor beide locaties is 10 de hoogste score.

verwachtingen

Iedereen is gevraagd of het bezoek van de dag overeenkwam met haar of zijn verwachtingen vooraf – verwachtingen die positief of negatief kunnen zijn.

Acht procent zegt vooraf *geen* verwachtingen te hebben gehad.

Gemiddeld scoort 62 % conform verwachting – een verwachting die uiteraard positief dan wel negatief kan zijn.

Drie op de tien zeggen dat ze *anders dan* verwacht zijn geholpen: twee van hen beter, eentje slechter.

Overigens wijkt het rapportcijfer voor de groep, die naar verwachting is geholpen, niet af van het gemiddelde totaalcijfer.

5.3 de servicebalie

In juli 2007 is de dienstverlening via de Servicebalie in Elkerlyc tegen het licht gehouden. Klanten kunnen na binnenkomst via de Servicebalie te weten komen bij welk loket ze moeten zijn voor hun vraag of verzoek; in 2006 waren dat 35.000 mensen.

In de eerste week van juli zijn 219 respondenten ondervraagd over hun ervaringen bij die balie. Dit onderzoek is samen met de in de vorige paragraaf genoemde Burgerzakenmonitor uitgevoerd.

wachttijd

De helft van de 92 respondenten, die bij de Servicebalie in Elkerlyc hun nummerbriefje hebben gehaald, heeft daar niet voor hoeven wachten; 47 % nauwelijks.

Grofweg berekend ligt de gemiddelde wachttijd volgens de respondenten op 2 minuten.

wachten bij de servicebalie, in %

meteen aan de beurt	51
1 tot 5 minuten	47
5 tot 10 minuten	0
10 tot 15 minuten	1
langer dan 15 minuten	1
	100

tevreden

In het algemeen gesproken is bijna iedereen "(zeer) tevreden" over de manier waarop men aan de Servicebalie is behandeld.

Vier procent is onttevreden.

algemeen oordeel bejegening bij servicebalie, in %

zeer tevreden	55
tevreden	40
neutraal	0
ontevreden	4
zeer ontevreden	0
	99

Ook aan de bezoekers van de Servicebalie is een aantal aspecten van dienstverlening voorgelegd, met daarbij de vraag naar hun beoordeling. In de antwoorden zien we dat deze beoordelingen elkaar hooguit in de marge wat ontlopen.

Bij vier van de vijf aspecten is 96 % (zeer) tevreden, deskundigheid scoort "slechts" 94 %.

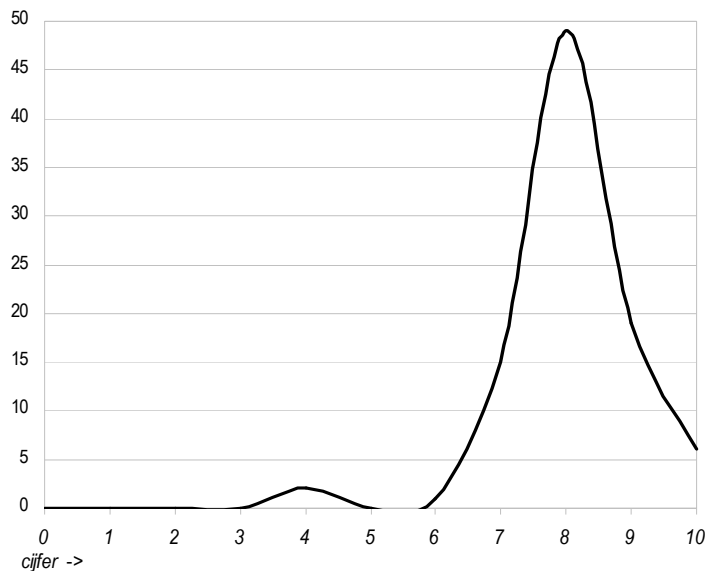
beoordeling bejegening door medewerk(st)er aan servicebalie, in %

	zr tevr.	tevreden	neutraal	ontevr.	zr ontev.	gn mening
correctheid	59	37	1	1	1	1
deskundigheid	54	40	0	2	1	0
duidelijkheid informatie	60	36	3	0	0	1
snelheid / efficiëntie	60	36	1	1	1	1
vriendelijkheid	63	33	2	1	0	1

rapportcijfer dienstverlening servicebalie

Dit alles leidt tot een ronde 8 als waarderingcijfer. De servicebaliebezoekers geven nauwelijks onvoldoendes.

spreadings rapportcijfer servicebalie, in aantallen



5.4 dienstverlening brandweer

In 2007 hebben we aan de leden van ons internetpanel een aantal vragen over de dienstverlening door de Brandweer voorgelegd.

Naast de beoordeling van enkele imago-stellingen over de Brandweer, is gevraagd of men in de afgelopen drie jaar *contact* heeft gehad met de Brandweer. Van degenen die daar "ja" op zeggen, is 75 % tevreden over dit contact.

Vooral over de correctheid in het contact, de vriendelijkheid, de deskundigheid en de duidelijkheid. Over "meedenken" en "begrip" is minder tevredenheid.

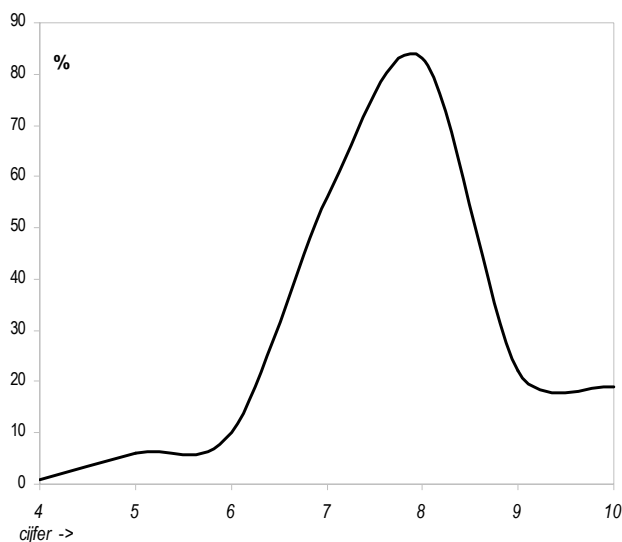
beoordeling bejegening brandweer, in %

	(zr) tevr.	neutraal	(zr) ontevr.	gn mening
begripvol zijn	48	39	8	6
correctheid	78	15	4	2
deskundigheid	73	19	4	5
duidelijkheid informatie	69	18	7	6
meedenken	56	26	10	8
vriendelijkheid	73	20	3	4

rapportcijfer optreden brandweer

Gevraagd naar een *algemeen* cijfer voor het optreden van de Brandweer, geven de panelleden een 7,8. Onvoldoendes zijn er nauwelijks.

spreiding rapportcijfer optreden brandweer, in aantallen



De waardering voor de *professionaliteit* ligt wat boven dit cijfer, voor de volledigheid in het *te woord staan* van de burger wat onder.

De *snelheid* waarmee de Brandweer ter plaatse is en de inzet om *onnodige schade* te voorkomen scoren conform het gemiddelde.

informatie en communicatie

Eén op de acht heeft wel eens informatie of advies ingewonnen omtrent de brandveiligheid, al dan niet omdat men zich daar zorgen over maakte. Van hen was 83 % tevreden over de ontvangen informatie of adviezen; bijna 13 % niet.

Drie op de vier panelleden vinden zowel de algemene als de speciale *brochures* duidelijk.

Bij de informatievoorziening op de (gemeentelijke) website is dat anders. Bijna de helft vindt de digitale informatie duidelijk en een even groot deel "redelijk duidelijk".

5.5 wvg – vervoerskosten

De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet voorzieningen gehandicapten¹¹ (Wvg).

Gemeten is of de Wvg goed wordt uitgevoerd en of de gebruikers tevreden zijn – beide met name op het deel terrein van de vervoerskostenvoorziening. In 2005 / 2006 is voor dat doel een onderzoek gedaan onder de cliënten van de Wvg.

doorlooptijd

Uit het totaal van 5.359 personen die in Nijmegen die vanaf 1 januari 2004 als cliënt bij de Wvg geregistreerd staan is een aselechte steekproef van 750 mensen getrokken. Ruim 400 van hen hebben de schriftelijke vragenlijst ingevuld.

Van de respondenten vindt 70% dat het traject tussen aanvraag en toekenning / realisatie vlot genoeg verloopt, terwijl 20% van mening is dat het te lang duurt. Dat wijst op een lichte achteruitgang ten opzichte van 1998.

voorzieningen

Ruim 80% is tevreden over de kwaliteit van de verstrekte vervoersvoorzieningen en driekwart van de mensen, die te maken hebben gehad met een defect aan een van de voorzieningen, is tevreden over de serviceverlening.

informatie en communicatie

Net als bij een eerdere peiling blijkt ook nu dat de doelgroep via de geijkte kanalen moeilijk bereikt wordt.

Bijna 40% van de cliënten zegt niet goed op de hoogte te zijn van de Wvg, driekwart kent de speciale Wvg-folder niet en ook voor driekwart geldt dat men (vrijwel) nooit contact heeft met het bureau voorzieningen gehandicapten. Dat betekent dat de eerder ingezette communicatieoffensieven grotendeels hun doel voorbijgeschoten zijn.

Ten opzichte van 2004 is de bekendheid van de nieuwe vervoerskostenregeling toegenomen.

5.6 vergunningen

Als mensen of instellingen binnen de gemeentegrenzen een vanwege regelgeving in principe niet toegestane activiteit willen uitvoeren, hebben zij daar een "vergunning" voor nodig.

De gemeente verstrekt die vergunningen.

Gaat het bijvoorbeeld om een bepaald gebruik van panden, dan zijn dat de *gebruiksvergunningen*, te verkrijgen via de Brandweer¹².

¹¹ *Deze wet regelt diverse basisvoorzieningen ten behoeve van mensen met een lichamelijke functiebeperking, mensen die chronisch ziek zijn en / of ouderen. Doel is dat deze mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen blijven deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.*

¹² *Bedrijven en inrichtingen met een bijzonder of met een openbaar karakter moeten, om de (brand)veiligheid van de aanwezigen te waarborgen, voldoen aan bepaalde voorwaarden. Deze voorwaarden staan vermeld in een "gebruiksvergunning".*

Wil men iets aanpassen in, aan of rond het huis of pand, dan zijn de daarvoor benodigde vergunningen te bekomen bij de directie Grondgebied ¹³.

Voor beide directies is in het afgelopen jaar het behandelen van deze vergunningaanvragen nader bekeken.

Voor de duidelijkheid: of er terecht wel of geen vergunning is verleend, is bij beide onderzoeken buiten beschouwing gebleven. Doel was om te achterhalen hoe de klant zich *behandeld* voelt.

vergunningen: de brandweer

In 2006 is een schriftelijk klantenonderzoek gedaan onder de 115 personen die in de periode begin 2005 tot medio 2006 een aanvraag voor een vergunning bij de Brandweer hadden ingediend. Acht op de tien zijn tevreden over de wijze waarop dat eerste contact m.b.t. het verkrijgen van het aanvraagformulier is verlopen. Ook over de "sociale" bejegening ("vriendelijk", "correct") is er tevredenheid met cijfers boven de 90 %.

Meer inhoudelijke aspecten (meedenken, begripvol) blijven daar zo'n 20 - 30 % onder.

tevreden over bejegening, in %

	(zeer) tevr.	(zeer) ontevr.
begripvol zijn	70	30
correctheid	92	8
deskundigheid	81	19
duidelijkheid	76	24
meedenken	68	33
vriendelijkheid	95	5

informatie en communicatie

De uiteindelijke beschikking scoort, in vergelijking met andere informatiebronnen, het best als het gaat om duidelijkheid.

Brochures met 48 % het laagst.

duidelijkheid documenten

	duidelijk	niet alles duid.	niet duidelijk
beschikking	76 %	20 %	3 %
bezwaarformulier	60 %	36 %	4 %
aanvraagformulier	56 %	36 %	8 %
brochures/folders	48 %	52 %	0 %

Ook als men in een gemeente een activiteit van enige omvang wil organiseren dan kan het zijn dat daarvoor vanwege brandveiligheid een dergelijke gebruiksvergunning nodig is.

¹³

Meest voorkomende vergunningen die met bouwen en wonen te maken hebben, zijn bouwvergunningen, sloopvergunningen, reclamevergunningen, monumentenvergunningen en woononttrekkingsvergunningen.

Bij de vergunningaanvraag kunnen mensen ook een beroep doen op een andere vorm van dienstverlening. Vanuit een oogpunt van brandveiligheid verstrekt de Brandweer *adviezen*: veiligheidsaanwijzingen met betrekking tot gebouwen of andere accommodaties – voor zaken als vluchtwegen, gevaarlijke plekken, e.d.

Driekwart van de vergunningaanvragers heeft van die adviesfunctie gebruik van gemaakt. Van hen is de meerderheid tevreden: 67 %.

Zij, die er *niet* tevreden over zijn, hebben daarvoor als argumenten genoemd dat de advisering niet consequent gebeurt, dat de bevoegdheden in de adviesprocedure niet altijd even duidelijk zijn, dat de regels te strikt worden toegepast en dat er niet wordt meegedacht.

vergunningen: bouwen en wonen

Om iets aan de woning of de woonomgeving te veranderen, is meestal een vergunning nodig. In 2006 hebben ruim 1.200 mensen daartoe een verzoek ingediend bij de gemeente Nijmegen. Bijna 80 % van die aanvragen had te maken met een *bouwvergunning*. De afdeling Bouwen en Wonen behandelt deze aanvragen.

Ruim 200 mensen (meestens burgers) hebben in de loop van 2006 bij hun uiteindelijke schriftelijke beschikking een vragenlijst ontvangen met vragen over de ervaren gemeentelijke dienstverlening.

informatie en communicatie

Gedurende de aanvraag houdt de gemeente de aanvrager meestal op de hoogte van het verloop van de procedure. Ruim 10 % zegt dat dat niet is gebeurd, maar dat het ook niet nodig was.

Zes respondenten beantwoordden de vraag niet, maar maken opmerkingen die met communicatie te maken hebben. Een gesprek vooraf is jammer genoeg niet mogelijk, telefonisch aanvullingen doorgeven werkt sneller, er zijn inhoudelijke verschillen tussen bij de aanvraag betrokken afdelingen en er tijdens de procedure bleken extraleges te moeten worden.

Van de anderen vindt ruim drie kwart dat het informeren correct is gebeurd, zij het volgens deze respondenten niet altijd voldoende.

Een op de vijf vindt dat het informeren beter kan. Een deel van hen vond de ambtenaar onvriendelijk, weigerachtig c.q. moeilijk te bereiken of moest zelf achter de gewenste informatie aan.

kwaliteit informatie, in %

ja: de gemeente heeft mij <u>correct</u> en <u>voldoende</u> op de hoogte gehouden	67
nee: de gemeente heeft mij <u>correct</u> maar <u>niet voldoende</u> op de hoogte gehouden	12
nee: de gemeente heeft mij <u>niet correct</u> en <u>niet voldoende</u> op de hoogte gehouden	15
nee: de gemeente heeft mij <u>niet</u> op de hoogte gehouden, terwijl ik dat <u>wél nodig</u> vond	6
totaal	100

doorlooptijd

Iedereen is gevraagd hoeveel weken de procedure in totaal heeft geduurd: vanaf het moment van indienen tot en met de afhandeling. Gemiddeld heeft deze procedure 15 weken geduurd.

tevredenheid

Bijna twee op de drie respondenten zijn *redelijk* of *zeer* tevreden over de manier waarop de gemeente hun aanvraag heeft afgehandeld. Een op de vijf is *zeer ontevreden*.

tevreden?, in %

zeer tevreden	30
redelijk tevreden	32
eigenlijk niet tevreden	19
totaal niet tevreden	19
totaal	100

Als redenen voor de lichte of zware ontevredenheid worden vooral de te zware procedure genoemd (40 %) en de voorlichting / informatievoorziening van de kant van de gemeente (28 %). Daarna volgen de kosten en het gedrag van sommige ambtenaren, 13 resp. 12 %.

bejegening

Deze vraag gaat over hoe men vindt dat men behandeld is door (mensen van) de gemeente, degenen met wie men vanwege de aanvraag te maken gehad. Inhoudelijke bejegening scoort minder gunstig dan de "sociale" bejegening.

bejegening, in %

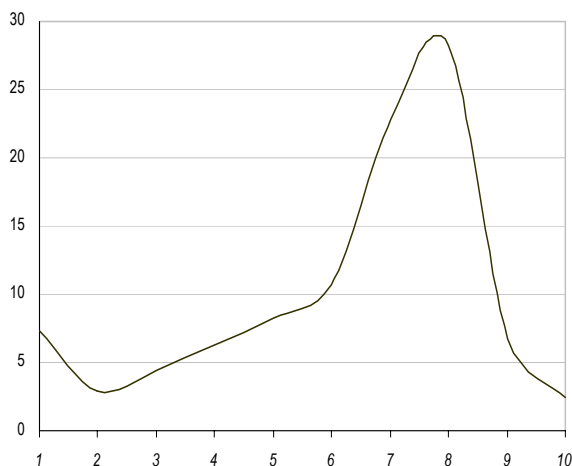
	ja		nee		totaal
	++	+	-	--	
begripvol zijn	19	44	21	16	100
correctheid	31	57	7	4	99
deskundigheid	22	54	17	8	101
meedenken	25	31	18	26	100
rustig	34	55	10	2	101
vriendelijkheid	34	52	12	2	100

rapportcijfer vergunningen bouwen en wonen

Gemiddeld ligt het rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente de aanvraag heeft afgehandeld op 6,3.

Kijken we naar de spreiding tussen 1 en 10, dan blijkt een redelijk deel een laag cijfer te geven.

rapportcijfer vergunningen bouwen en wonen, in %



informatie en communicatie

Van de vier in de vragenlijst onderscheiden informatiebronnen doet het digitale loket het 't best.

Bijna drie kwart vindt de informatie, die daar te vinden is, helder. De drie andere bronnen volgen op enige afstand en ontlopen elkaar qua duidelijkheid niet veel; zo'n 8 % - alle uiteraard voor zover gebruikt.

beoordeling informatie, in %

	<i>duidelijk</i>	<i>ging wel</i>	<i>niet duid.</i>	<i>tot.</i>
het digitale loket (internet) vond ik:	73	21	6	100
de beschikking vond ik:	57	34	9	100
de brochures / folders vond ik:	54	37	9	100
de aanvraagformulieren vond ik:	49	38	12	99

5.7 bezwaren: gemeentelijke belastingen

In 2006 heeft de gemeente Nijmegen een kleine 5.000 bezwaarschriften ontvangen als reactie op gemeentelijke belastingaanslagen. Het grootste deel daarvan is binnengekomen voor onroerende zaakbelasting en voor belasting die met milieu te maken heeft.

tevreden?

Hoe tevreden zijn de respondenten over de gang van zaken rond het bezwaarschrift? Zes op de tien zeggen "(zeer) tevreden" te zijn; bijna een kwart is "(zeer) ontevreden".

tevreden over procedure, in %

zeer tevreden	12
tevreden	48
noch tevreden, noch ontevreden	16
ontevreden	13
zeer ontevreden	10
totaal	99

Als belangrijkste reden voor ontevredenheid wordt genoemd dat de procedure zo lang duurt: bij bijna 50 % van de genoemde redenen.

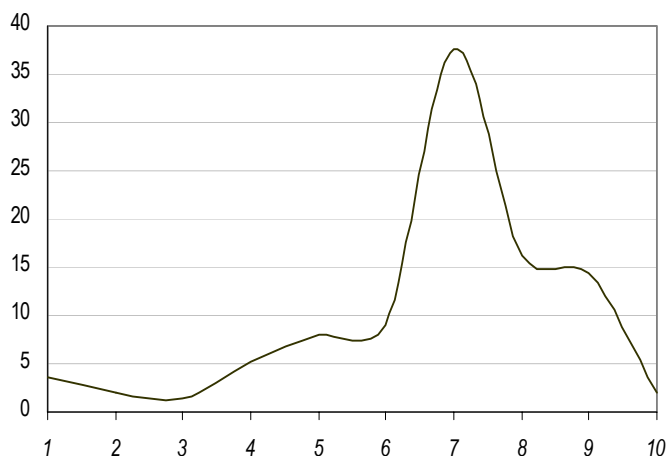
Het formele, omslachtige van de procedure komt op de tweede plaats.

reden ontevredenheid, in %

de procedure duurde te lang	48
de procedure is te omslachtig, formeel	23
tegenstelling rechten / plichten gemeente vs bezwaarmaker	10
de procedure was onduidelijk	7
administratieve onzorgvuldigheid	7
onduidelijke informatie over situatie	5
totaal	100

rapportcijfer bejegening gemeentelijke belastingen

Het tevreden-beeld zien we terug bij de vraag naar het rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente het bezwaar heeft behandeld. Gemiddeld ligt dit op 6,7. Kijken we naar de spreiding van dit cijfer, dan zien we sommige respondenten dikke onvoldoendes geven.

rapportcijfer bejegening gemeentelijke belastingen, in %

Hoe zijn de waarderingscijfers per 'groep' bezwaarschriften? "Milieu" heeft met een ronde 7 het hoogste cijfer, "precario / leges" met 5,9 het laagste.

rapportcijfer per groep

rioolrecht, reinigingsrecht, afvalstoffenheffing	7,0
parkeerbelasting	6,8
onroerende zaak belasting	6,4
precariobelasting / leges	5,9
totaal	6,7

5.8 digitale dienstverlening

Sinds alweer enige tijd kunnen onder andere burgers voor gemeentezaken gebruikmaken van het digitale loket van de gemeente Nijmegen. In 2006 hebben zo'n 200.000 mensen de balie bezocht. Voor informatie, om formulieren van het net te halen of – in een steeds groter aantal gevallen – om zaken digitaal te regelen.

Aan alle respondenten bij het al eerder vermelde loketonderzoek in Elkerlyc en Dukenburg is gevraagd of men weet dat men voor gemeentezaken ook op internet terecht kan.

Twee op drie weten dat. Van hen heeft 64 % dat loket wel eens bezocht (in 2006 49 %).

De meerderheid van hen (bijna 80 %) heeft, zij het soms na een beetje zoekwerk, kunnen vinden waarnaar men op zoek was.

gezochte bij digitale loket kunnen vinden, in %

	2007	2006
ja, meteen	51	43
ja, na even zoeken	25	16
ja, na lang zoeken	5	15
nee	9	22
ik zoek niets speciaals	7	3
dat weet ik niet meer	2	1
totaal	99	100

Vergelijken we met 2006, dan zien we op twee fronten verbetering.

In 2007 blijken duidelijk *meer* mensen het loket te hebben bezocht (64 % in 2007, 49 % in 2006) en in 2007 hebben *minder* mensen niet gevonden wat men zocht (9 % in 2007, 22 % in 2006).

6 benchmarks

6.1 ten geleide

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een volgende bouwsteen van de DVM, de al eerder beschreven benchmarks. Uitputtend zal de opsomming zeker niet zijn; volstaan wordt met een vijftal dat voor dit doel relevant is. Waar dat mogelijk is, wordt een vergelijking gemaakt met enkele andere steden die in het desbetreffende benchmark zijn opgenomen.

6.2 benchmark publiekszaken

kengetallen

Sinds een aantal jaren is er is het "*benchmark publiekszaken*", een benchmark onder de hoede van de Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Het verschaft inzicht in de stand van de dienstverlening en vooral in de organisatie ervan binnen de (nu ca 80) deelnemende gemeenten. Rode draad is zoals gezegd hoe de dienstverlening is georganiseerd. De gegevens daarvoor worden door de deelnemers zelf aangeleverd: van fte's tot openingsuren, van doorlooptijden tot prijs-per-product. Voor dit deel van de dienstverleningsmonitor zijn vooral de gegevens relevant die met bejegening te maken hebben.

klantenonderzoek

Naast het verzamelen van deze kengetallen wordt er voor dit benchmark jaarlijks door een extern onderzoeksbureau een (met zo'n 100 respondenten in omvang beperkt) *klanttevredenheidonderzoek* gehouden, in Elkerlyc.

Klanten van de balies in dat gebouw wordt na gedane zaken om 16 rapportcijfers gevraagd. Één daarvan is het algemeen cijfer voor de ervaren dienstverlening.

In het benchmark scoort Nijmegen daarin een 7,1. Dat is 0,1 punt lager dan in 2006. Nijmegen staat in deze lijst 77^e – van de in totaal 80 deelnemende gemeenten. In 2006 nam Nijmegen de 44^e positie in.

Als we de andere 15 cijfers onderling vergelijken, dan blijkt dat de bejegening door de medewerk(st)er (verzorging, vriendelijkheid, deskundigheid, inleving) duidelijk hoger scoort dan zaken die met de procedure of het gebouw hebben te maken.

In onderstaand schema zijn de cijfers gerangschikt naar het *verschil* tussen 2007 en vorig jaar (in grijs).

"Openingstijden gemeentehuis" is het enige rapportcijfer dat nu duidelijk hoger scoort dan verleden jaar.

vng-benchmark, waardering ervaren dienstverlening balie

	2006	2007	+ / -
openingstijden elkerlyc	6,7	7,0	+ 0,3
duidelijkheid gekregen informatie	7,7	7,6	- 0,1
betaalde prijs / leges	5,8	5,7	- 0,1
deskundigheid medewerk(st)er	7,8	7,6	- 0,2
mate van inleving medewerk(st)er	7,6	7,4	- 0,2
bereikbaarheid elkerlyc	7,2	7,0	- 0,2
uiterlijke verzorging medewerk(st)er	8,0	7,7	- 0,3
wachttijd tot aan beurt	7,5	7,2	- 0,3
privacy aan balie	7,4	7,1	- 0,3
overzichtelijkheid entree elkerlyc	7,1	6,7	- 0,4
vriendelijkheid medewerk(st)er	8,1	7,6	- 0,5
totale doorlooptijd vraag	7,5	7,0	- 0,5
wachtruimte bij balie	7,2	6,8	- 0,5
verwijzingsborden in elkerlyc	6,9	6,2	- 0,7
parkeergelegenheid bij elkerlyc	6,2	5,4	- 0,8

Grootste verschil tussen de scores 2006 – 2007 zien we bij de parkeergelegenheid en bij de verwijzingsborden in Elkerlyc: – 0,8 resp. – 0,7 ¹⁴. Kleinste verschil bij de duidelijkheid van de informatie en de – toch al laag gewaardeerde – kosten.

Een vergelijking met enkele andere gemeenten leert ons dat Nijmegen met het totaalcijfer 7,1 lager scoort dan Arnhem (7,5), Enschede (7,9) en Maastricht (7,3). De Nijmeegse lagere deelscores zien we vooral bij de “fysieke” aspecten als bereikbaarheid, parkeergelegenheid en entree.

6.3 benchmark telefonische dienstverlening

De VNG voert, in het kader van benchmarking publiekszaken, ieder jaar een “*benchmark telefonische dienstverlening*” uit onder (een deel van) de gemeente die deelnemen aan het benchmark uit de vorige paragraaf.

Ruim 50 van de 80 daarin vertegenwoordigde gemeenten hebben in 2007 aan dit telefonische benchmark meegedaan.

¹⁴

Een duidelijk aanwijsbare reden voor deze nu lagere waarderingen geeft het benchmark niet.

In het parkeeraanbod rond Elkerlyc is sinds verleden jaar niets veranderd en gedurende het moment van onderzoek waren er geen parkeermogelijkheden tijdelijk aan het aanbod onttrokken.

Een verklaring moet gezocht worden in de combinatie van de afwijkende onderzoeksopzet, het geringe aantal bij deze benchmark betrokken respondenten en wellicht een incidenteel parkeerprobleem.

Ook in de verwijzingen binnen Elkerlyc zijn geen wezenlijke veranderingen opgetreden. Wel zijn er wijzigingen in het loketaanbod en in de plaats van de balies, maar dat heeft niet geleid tot andere, onduidelijke of onlogische verwijzingsborden.

Ook hier is waarschijnlijk de andere onderzoeksopzet van invloed.

Ze hebben daartoe namen en telefoonnummers verstrekt van personen die recent vanwege burgerzaken met hun eigen gemeente telefonisch contact hebben gehad. Per gemeente zijn vervolgens circa 75 bellers telefonisch geïnterviewd over de ervaren dienstverlening.

De respondenten konden via rapportcijfers hun (on)tevredenheid uitdrukken m.b.t. een aantal bejegeningaspecten en m.b.t. enkele meer "fysieke" aspecten van de ervaren dienstverlening. Het niveau van die waardering ligt in Nijmegen, net als in Nederland-gemiddeld overigens, over het algemeen lager dan verleden jaar.

vng-benchmark, waardering ervaren telefonische dienstverlening

	2006	2007	+ / -
telefonische bereikbaarheid algemeen	6,9	7,1	+ 0,2
telefonische openingstijden	6,9	7,0	+ 0,1
beleefdheid medewerk(st)er	7,9	7,6	- 0,3
deskundigheid medewerk(st)er	7,7	7,4	- 0,3
duidelijkheid verkregen informatie	7,8	7,5	- 0,3
inlevingsvermogen medewerk(st)er	7,5	7,1	- 0,4
sfeer tijdens gesprek	7,5	7,2	- 0,3
tijd die genomen werd om te luisteren	7,7	7,3	- 0,4
vriendelijkheid medewerk(st)er	7,9	7,4	- 0,5

In de meer fysieke aspecten (boven de dubbele streep) zien we een vooruitgang; in de aspecten die meer met sociale en inhoudelijke bejegening te maken hebben (onder die streep), een achteruitgang.

Als laatste in dit benchmark zijn aan deze respondenten twee totaalbeoordelingen gevraagd.

Voor de *wijze waarop* men is geholpen bij het telefonisch contact geven Nijmeegse klanten een 7,3. Dit cijfer ligt 0,3 punt lager dan verleden jaar, maar is gelijk aan het gemiddelde van de 53 gemeenten.

Als waardering voor het *resultaat* van het telefoongesprek geven deze respondenten een 7,5; een tiende lager dan verleden jaar maar duidelijk beter dan het benchmarkgemiddelde (6,8).

In vergelijking met drie andere gemeenten, scoort Nijmegen minder goed in de wijze waarop men is geholpen, maar beter als het gaat om het eindresultaat.

vergelijking telefonische dienstverlening

	wijze waarop	resultaat
arnhem	7,6	7,2
enschede	7,5	7,3
maastricht	7,6	6,7
nijmegen	7,3	7,5

6.4 benchmark digitaal

webdam

Sinds 2000 beoordeelt “Webdam”¹⁵ de websites van de Nederlandse gemeenten op zaken als vormgeving, communicatie en dienstverlening. Nijmegen staat daar in de laatste peiling (2006) hoog in de lijst van 483: op de 5^e plek. Een jaar eerder was dat plek 61, in 2004 101. De top tien van 2006 laat zien dat de onderlinge verschillen gering zijn.

top tien webdam, medio 2006

1	Oss	334
2	Amsterdam-Zeeburg	332
3	Dordrecht	327
4	Schiedam	326
5	Nijmegen	323
6	Eindhoven	322
7	Delft	321
8	's-Hertogenbosch	319
9	Soest	318
10	Heemstede	311

bron: webdam.nl

Op vormgeving en communicatie is de score van Nijmegen sinds de vernieuwde site stabiel.

De stijging komt, afgaande op volgens de scoreberekening van webdam.nl, volledig op het conto van de drastisch verbeterde digitale dienstverlening. Cruciale scorepunten in deze categorie zijn printbare aanvraagformulieren, digitale aanvraagformulieren en het hebben van een productencatalogus.

Onderdeel van dit onderzoek is het verzenden van een standaard e-mail aan alle gemeenten¹⁶. De manier waarop een gemeente omgaat met deze e-mail is in deze score verwerkt.

¹⁵ *Webdam is een initiatief van GemeenteWeb, het landelijke platform voor overheden en Internet. GemeenteWeb bouwt onder meer websites voor gemeenten en begeleidt gemeenten bij Internettrajecten, waarbij het samenspel tussen Internet en de implicaties voor de organisatie en communicatie centraal staat.*

*Achtergrond van dit initiatief was dat gemeenten via deze website hun kennis zouden kunnen delen om vervolgens beter gebruik te gaan maken van het Internet.
(bron: “webdam.nl”)*

¹⁶ *De inhoud van dit bericht:
“Beste mevrouw, mijnheer, Ik wil graag een zwembad in mijn tuin laten plaatsen. Heb ik hiervoor een vergunning nodig? Zo, ja, wat moet ik daar voor doen?
Alvast bedankt voor uw antwoord. Met vriendelijke groeten, Evert Hofman”
(bron: “webdam.nl”)*

overheid.nl

Een tweede benchmark is "Overheid.nl Monitor".

"Advies Overheid.nl" brengt onder die naam de ontwikkelingen in kaart op het terrein van de elektronische overheid. Dat gebeurt in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Onderdeel van deze monitor is de zogenaamde *continue monitor*. Maandelijks meet hij de elektronische prestaties van 443 Nederlandse gemeenten, op een vijftal terreinen.

De plaats van Nijmegen in deze ranglijst ligt in de laatste maanden rond de 25^e stek. Nijmegen scoort goed op gebruiksvriendelijkheid, dienstverlening en gepersonaliseerde dienstverlening.

Bij transparantie en toegankelijkheid is de Nijmeegse score gemiddeld ¹⁷.

¹⁷

Onder "gepersonaliseerde dienstverlening" vallen zaken als DigiD, een "persoonlijk" loket of het zelf digitaal kunnen volgen van een status van zijn of haar aanvraag. Bij "transparantie" gaat het om bekendmakingen, vergunningendossiers, bestuurlijke informatie, klanttevredenheidscores, e.d.

7 registraties

7.1 ten geleide

Resteert nog een derde bron van informatie over: cijfers en registraties. Daartoe behoren geregistreerde gegevens over de schriftelijke en telefonische contacten en over de binnengekomen klachten en bezwaren.

7.2 schriftelijke en telefonische contacten

De gemeente streeft ernaar om van de schriftelijke correspondentie 98 % binnen 8 weken af te handelen ¹⁸. Volgens de tussenmeting van ruim een jaar geleden (1 juli 2006) was geen directie daar op dat moment in geslaagd. De gerealiseerde percentages varieerden van 85 tot 94.

De *telefonische bereikbaarheid* scoort beter in overeenstemming met wat er in de Servicenormen is vastgelegd. Volgens deze handleiding moet 85 % van de externe klanten direct contact krijgen met de gemeente. Op één na alle directies zitten daarboven; het percentage varieert van 81 tot 88.

Overigens zegt dit cijfer alleen iets over of de telefoon is opgenomen; niet over of de beller de juiste man of vrouw aan de lijn heeft gehad.

7.3 klachten / bezwaren

Het gaat in deze paragraaf om burgers die van de kant van de gemeente een gebrekkige dienstverlening hebben meegemaakt en daarover hun beklag hebben gedaan. Meestal gaat dat in de vorm van een klacht.

Bezwaar maken mensen tegen een beslissing van de gemeente. Soms gebeurt dat bij wijze van spreken bijna gemeentebreed (de WOZ-beschikking is daar een goed voorbeeld van), soms gaat om één persoon die protesteert tegen een afgewezen bouwvergunning.

Dienstverlening speelt daarbij vooral een rol als het gaat om de *afhandeling* van een dergelijk bezwaarschrift. Het al eerder vermelde onderzoek gaat daar dieper op in. Kijken we naar de registraties, dan zien we dat in 2006 directies / afdelingen er minder dan in 2005 in slaagden om bezwaarschriften tijdig af te doen. Wel scoort het percentage tijdig afgehandelde bezwaren met 69 tot 87 % gunstig ten opzichte van de 70 % die in de vorige paragraaf genoemde interne gemeentebrede servicenormen daar als norm voor wordt gesteld.

Klachten raken meer aan dienstverlening.

Uiteraard ook hier met de afhandeling, maar kennelijk ook met de achtergrond van de klacht. Veel van de klachten blijken te gaan over de kwaliteit van informatievoorziening en het tempo van behandelen.

¹⁸ Deze norm is opgenomen in de "Interne gemeentebrede servicenormen", een notitie uit 2006 waarin de gemeente in meetbare normen uitdrukt waar haar publieke dienstverlening aan moet voldoen.

In totaal kreeg de gemeente in 2006 329 klachten binnen, bijna 50 meer dan het jaar daarvoor.

Daarvan heeft Nijmegen er 222 binnen de wettelijke termijn afgehandeld (met 69 % is dat 9 % minder dan in 2005 en 11 % lager dan de in de Servicenormen gestelde norm).

Een kwart van de klachten is gegrond verklaard, iets meer dan in 2005.